



**OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023
SOLICITUDES ACCESO A INFORMACIÓN
01/04/2023 – 30/06/2023**

El área de atención al ciudadano de la CDMB cuenta con los siguientes canales de comunicación para atender las necesidades de las distintas partes interesadas:

- **Atención personalizada:** Se lleva a cabo en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso de la CDMB.
- **Correo electrónico:** A través de este medio, llegan solicitudes a info@cdmb.gov.co
- **Telefónica:** línea de celular 318-7070030.
- **Internet:** Pagina web www.cdmb.gov.co - <http://www.cdmb.gov.co/web/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-quejas-por-corrupcion>
- **Redes sociales:** Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- **Carta**

El en periodo comprendido entre el primero (01) de abril de 2023 al treinta (30) de junio de 2023. Los canales de atención al Ciudadano activos fueron el correo electrónico, la pagina web corporativa, Conmutador y la línea telefónica 318-7070030 y la atención presencial.

INDICADORES OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

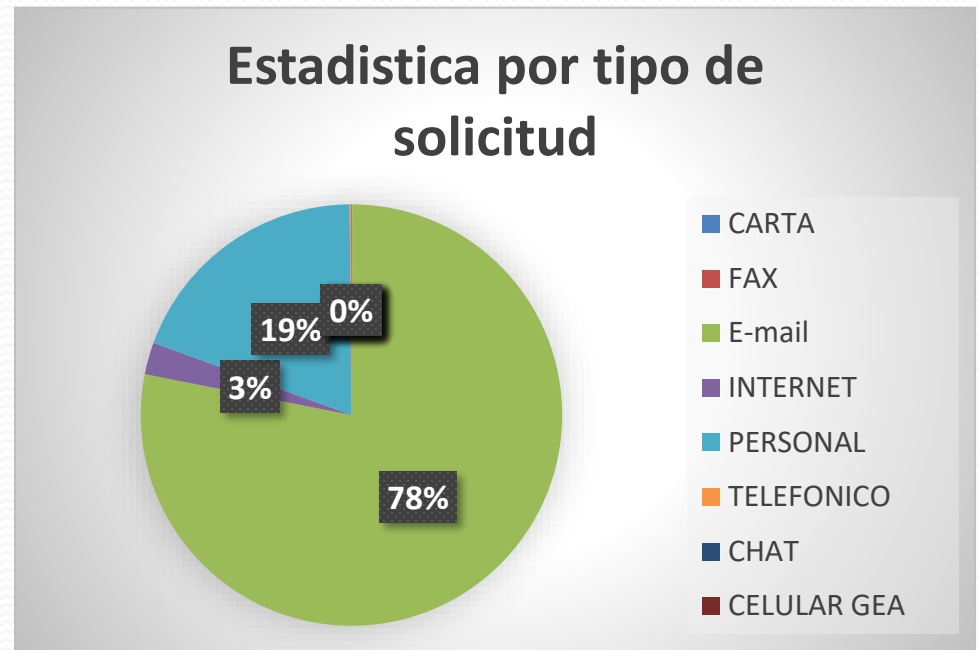
Teniendo en cuenta los cambios que como resultado de la crisis sanitaria, se realizaron para dar respuesta a las PQRSD de las diferentes partes interesadas, a continuación se relacionan las estadísticas de atención según el tipo de solicitud y/o servicio, en el periodo comprendido entre el **01/01/2023 – 31/03/2023**.

Durante este periodo se recibieron cinco mil quinientos once (5511) solicitudes de atención, las cuales fueron registradas en el Sistema de Correspondencia (SIC) para su respectivo trámite y respuesta.

- **Nota:** Si éste Total es Mayor al **Total de Estadísticas por Tipo de Solicitudes** es debido a que algunos radicados tuvieron los dos tipos de respuesta y adicionalmente un radicado puede tener varias

ESTADÍSTICAS POR TIPO DE SOLICITUD

Estadística por tipo de solicitud	Cantidad
CARTA	21
FAX	0
E-mail	4019
INTERNET	262
PERSONAL	978
TELEFONICO	7
CHAT	0
CELULAR GEA	0
REDES SOCIALES	0
	5287



Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia – Indicadores Generales Oficina de Atención al Ciudadano

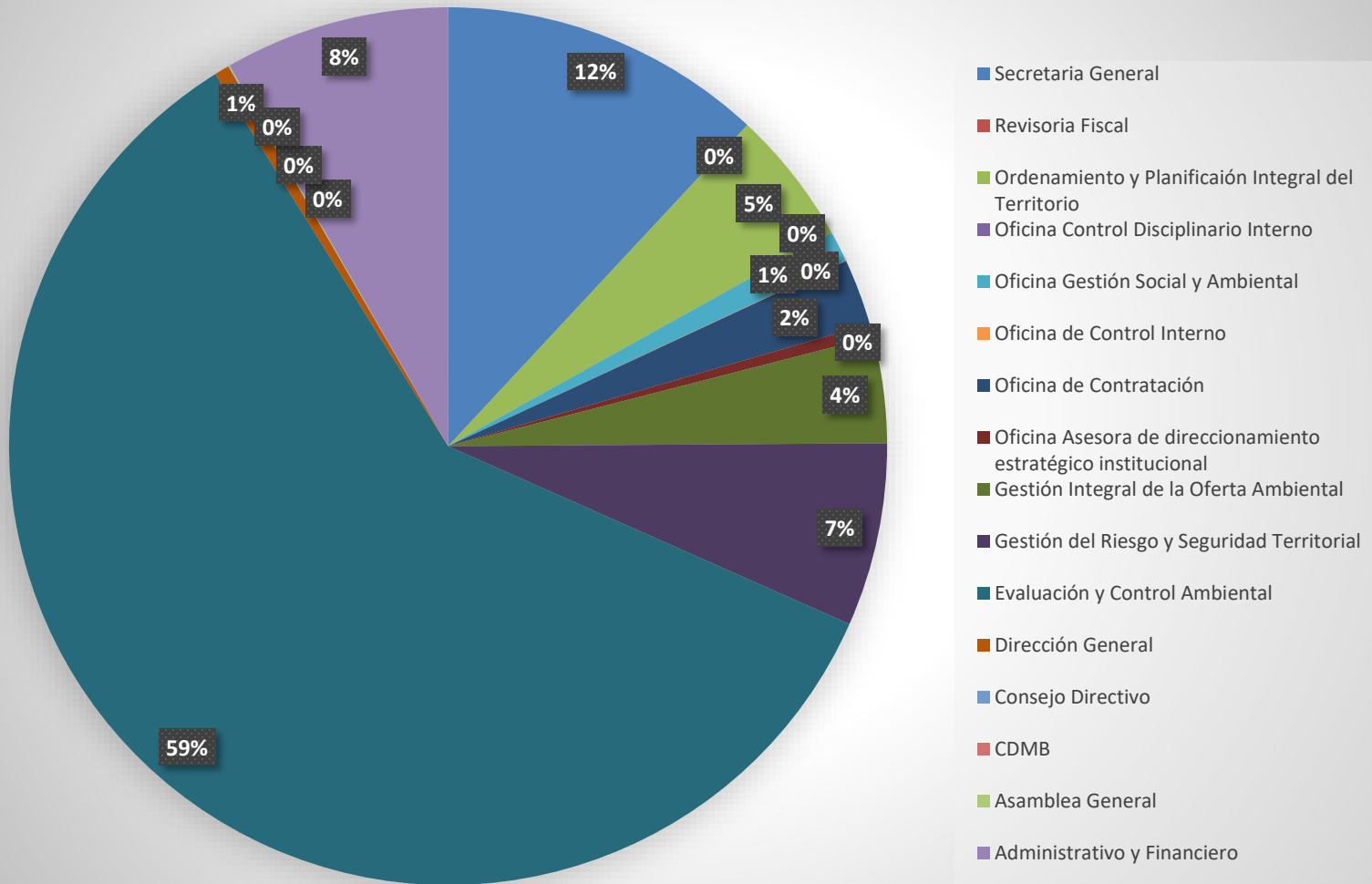
Del reporte de Indicadores Generales, la estadística por tipo de solicitud, se evidencia que el 0% de los usuarios de la Corporación realizaron las PQRSD a través del chat corporativo y redes sociales, el 19% realizó sus solicitudes de manera personal, el 3% por internet y el 78% por medio del correo electrónico.

ESTADÍSTICAS POR SUBDIRECCIÓN

- Teniendo en cuenta los cambios que, como resultado de la crisis sanitaria, se realizaron para dar respuesta a las PQRSD de las diferentes partes interesadas, a continuación se relacionan las estadísticas de solicitudes y/o servicios por subdirección, en el periodo comprendido entre el **01/01/2023 – 31/03/2023**

Estadística por Subdirección	Cantidad	Porcentaje
Secretaria General	534	7,43
Revisoria Fiscal	0	0,00
Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio	241	3,36
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0,00
Oficina Gestión Social y Ambiental	113	1,57
Oficina de Control Interno	0	0,00
Oficina de Contratación	34	0,47
Oficina Asesora de direccionamiento estratégico institucional	10	0,14
Gestión Integral de la Oferta Ambiental	273	3,80
Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial	453	6,31
Evaluación y Control Ambiental	5030	70,03
Dirección General	42	0,58
Consejo Directivo	0	0,00
CDMB	0	0,00
Asamblea General	1	0,01
Administrativo y Financiero	452	6,29
TOTAL	7183	100%

Estadística por Subdirección



Fuente: CDMB -Sistema de Correspondencia– Indicadores Generales Oficina de Atención al Ciudadano

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Solicitudes pendientes	272
Solicitudes vencidas	274
Tiempo promedio de respuesta (días)	10

En atención las Oportunidad de respuesta de las solicitudes que recibió la entidad en el primer trimestre se encuentra pendiente por respuesta 272 y se tiene un promedio de respuesta de 10 días en cumplimiento con lo establecido por la normatividad.